



RZECZPOSPOLITA POLSKA
Rzecznik Praw Obywatelskich

Prof. dr Andrzej ZOLL

00-090 Warszawa
Al. Solidarności 77

Tel. centr. 551 77 00
Fax 827 64 53

Warszawa, dn.6.05. 2003 r.

36055

RPO-428054-VI/03/JB

Pan
Witold Graboś
Prezes Urzędu Regulacji
Telekomunikacji i Poczty
ul. Kasprzaka 18/20
01-211 WARSZAWA

Szanowny Panie Prezesie,

Od lat otrzymuję skargi abonentów TP S.A. na zawyżone rachunki telefoniczne. W wielu przypadkach na wysokość rachunków telefonicznych znaczący wpływ mają połączenia z numerami rozpoczynającymi się od 0700, tj. z numerami dzierżawionymi od TP S.A. przez różnych przedsiębiorców. Są to połączenia, w których koszt jednej minuty jest kilka lub kilkanaście razy droższy niż koszt jednej minuty połączenia międzystrefowego. Na podstawie umowy zawartej pomiędzy TP S.A. a danym przedsiębiorcą - TP S.A. otrzymuje około 50% sumy uzyskanej za połączenia z numerem 0700.

Znane są mi postępowania, w których Sąd lub Prokuratura ustalały, iż osoby trzecie w różny sposób dokonywały podłączenia do linii abonenta TP S.A. i uruchamiały impulsy telefoniczne na rachunek abonenta. W niektórych sprawach okazywało się, iż podłączeń dokonywano na centrali telefonicznej. Coraz częściej zwiększania należności dokonywano przy użyciu komputera, który bez przerwy realizował połączenia z numerami 0700. W pewnych sprawach osoby, które wydzierżawiły od TP S.A. numery 0700 wynajmowały mieszkanie i realizowały połączenia z tymi numerami na koszt

wynajmującego albo przy użyciu komputera włamywały się do sieci abonenta i kosztem tego abonenta uzyskiwały korzyści majątkowe, którymi zgodnie z umową - „dzieliły się” z TP S.A. W takich przypadkach abonenci otrzymywali rachunki wystawione na kwoty sięgające od kilku tysięcy do stu kilkudziesięciu tysięcy złotych.

W przypadku reklamacji TP S.A. wyjaśnia abonentom, że urządzenia rejestrujące prawidłowo działały, a w reklamowanym okresie nikt nie zgłaszał awarii sieci oraz że reklamowane połączenia są w bliskim sąsiedztwie z połączeniami, których abonent nie reklamuje, że to od abonenta zależy komu udostępni swój aparat telefoniczny itp. Takie wyjaśnienia czasami są weryfikowane przez Sąd lub Prokuraturę po przeprowadzeniu postępowania wyjaśniającego, w których okazuje się, iż ktoś mógł jednak korzystać z sieci abonenta albo dokonywał połączeń na centrali telefonicznej.

Ostatnio otrzymuję skargi abonentów TP S.A. korzystających z sieci internetowej. Skargi te dotyczą automatycznych połączeń ze stronami płatnymi (0700), których oglądania użytkownicy sobie nie życzyli, a które to strony są tak utworzone, że nie informując abonentów o kosztach skorzystania z tej strony - same instalują się w komputerze abonenta i nie tylko nie można wyjść z tych stron ale przy wyłączeniu i ponownym włączeniu komputera te strony płatne automatycznie pojawiają się w komputerze (m.in. dotyczy to stron erotycznych).

Twórcy stron płatnych niejednokrotnie tak tworzą strony internetowe, że przed wejściem na stronę nie tylko nie informują o kosztach połączenia ale i nie oczekują na zaakceptowanie tych warunków przez użytkownika. Znak „x” tradycyjnie służący do zamykania strony w tych stronach powoduje otwarcie następnej strony. Zanim korzystający z internetu zdoła pozbyć się „intruza” mija kilka minut, za które abonent musi zapłacić. Mniej wprawni użytkownicy internetu po kilku nie udanych próbach omięcia włączających się na siłę kosztownych stron przestają korzystać z internetu aby nie popaść w długi.

Pojawiły się też niechciane połączenia międzynarodowe, np. z położonymi na Oceanie Spokojnym wyspami NIUE, działające na takich samych zasadach jak 0700.

Ilość spraw dot. podłączenia się do linii abonenta, a także niechcianych połączeń płatnych daje podstawę do skierowania na Pana ręce wniosku o wszczęcie w tej sprawie postępowania wyjaśniającego.

Problem dotyczy przede wszystkim abonentów TP S.A. Przy zawieraniu umowy o świadczenie usług telefonicznych o charakterze powszechnym TP S.A. nie pyta abonentów czy chcą korzystać z połączeń z numerami 0700 (Netia np. na formularzu umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych o charakterze powszechnym zamieściła pozycję, którą pracownik operatora zakreśla jeżeli klient oświadczy, że będzie korzystał z droższych połączeń).

TP S.A. nie informuje też dotychczasowych abonentów o możliwości zablokowania połączeń z numerami 0700, a w wielu przypadkach TP S.A. wyjaśnia, iż nie

może zablokować tych połączeń bowiem abonent podłączony jest do centrali starego typu.

W dotychczasowej korespondencji w sprawie dot. świadczenia usług telekomunikacyjnych tylko dla abonentów, którzy wcześniej wyrażą zgodę na uaktywnienie połączeń z numerami rozpoczynającymi się na 0700 TP S.A. wyjaśniała, iż na podstawie art. 1 ust. 3 pkt 1 ustawy z dnia 21 lipca 2000 r. Prawo telekomunikacyjne (Dz.U. Nr 73, poz. 852 ze zm.) jest zobowiązana do zapewnienia powszechnego dostępu na całym terytorium Rzeczypospolitej Polskiej do usług telekomunikacyjnych. Takie wyjaśnienie nie jest satysfakcjonujące bowiem czym innym jest zapewnienie powszechnego dostępu, a czym innym jest świadczenie usług.

W rozdziale 2 działu III „Świadczenie i udostępnianie usług telekomunikacyjnych” ustawodawca określił zasady świadczenia usług powszechnych. Art. 49 Prawa telekomunikacyjnego nie włącza do zakresu usług powszechnych usług dostępu do sieci świadczonych przy użyciu numeru 0700. Zasady świadczenia i udostępniania usług telekomunikacyjnych jakim jest świadczenie zarobkowego pozyskiwania, wytwarzania, przetwarzania, przechowywania, wykorzystywania lub udostępniania informacji (art. 46 pr. telekom.) podlega reżimowi przepisów zawartych w rozdziale I działu III pr. telekom. W umowach określa się m.in. zasady rozliczeń pomiędzy operatorem a użytkownikiem (np. pomiędzy TP S. A. i przedsiębiorcą świadczącym usługi zarobkowe pod dzierżawionym od TP S.A. numerem 0700).

Ażeby świadczyć usługi powszechne na rzecz abonenta operator powinien zawrzeć umowę (art. 50), natomiast aby świadczyć usługi dostępu na rzecz abonenta operator powinien zawrzeć z abonentami odrębną umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych na podstawie art. 34 prawa telekomunikacyjnego. Operator nie może uzależniać zawarcia umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, a także świadczenia tych usług, od zawarcia przez użytkownika umowy o świadczenie innych usług.

Tak więc - w mojej ocenie - zawarcie umowy o świadczenie usług powszechnych nie może być jednocześnie upoważnieniem dla operatora do świadczenia na rzecz abonenta usługi do numeru 0700 bez podpisania dodatkowej umowy przewidzianej w art. 34 prawa telekomunikacyjnego. Operator nie może też uzależnić zawarcia umowy o świadczenie usług powszechnych (a także świadczyć tych usług) od zawarcia przez użytkownika umowy o świadczenie usług dostępu do numeru 0700.

Ustawa z dnia 21 lipca 2000 r. Prawo telekomunikacyjne (Dz.U. Nr 73, poz. 852 ze zm.) ma na celu stworzenie warunków realnej ochrony interesów użytkowników telekomunikacji (art. 1 ust. 3 pkt 2).

Biorąc pod uwagę ustawowe uprawnienia Urzędu - proszę Pana Prezesa o pilne rozważenie możliwości zobowiązania operatorów świadczących usługi powszechne do świadczenia (zarówno na rzecz dotychczasowych abonentów jak i przyszłych abonentów)

usług związanych z połączeniami z numerami 0700 tylko wówczas, gdy abonent wyrazi zgodę lub życzenie dysponowania takimi połączeniami.

Zaznaczam, iż tłumaczenia operatora o braku możliwości technicznych (np. posiadanie central analogowych) nie powinny być brane pod uwagę, gdyż czas jaki upłynął od wejścia w życie ustawy był wystarczająco długi, ażeby dostosować warunki techniczne sieci do wymogów ustawy.

Oczekuję na stanowisko i działanie Pana Prezesa

/-/